



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática

Unidad de Posgrado

**Gestión del departamento de beneficios de una
compañía de seguros de vida bajo la metodología del
balanced scorecard**

TESIS

**Para optar el Grado Académico de Magíster en Gobierno de
Tecnologías de Información**

AUTOR

Eduardo Akio MIYAHIRA YONAMINE

ASESOR

Carlos Alberto PASTOR CARRASCO

Lima, Perú

2012

RESUMEN

El presente estudio, muestra el desarrollo de un trabajo profesional para la definición e implantación de un modelo de gestión aplicada en el departamento de beneficios de una compañía de seguros de vida, aplicando la metodología del Balanced Scorecard o Cuadro de Mando Integral desarrollada por Kaplan y Norton, con una modificación propuesta por Paul Niven para la gestión de performance de organizaciones sin fines de lucro.

Aquí pretendemos mostrar como un modelo de gestión basado en la teoría del Balanced Scorecard, puede ser utilizado para mejorar el desempeño de una organización, a través de su uso como herramienta para comunicar la estrategia a seguir al personal en general, buscando alinear esfuerzos de toda la organización en torno a objetivos comunes, midiendo el avance de cada iniciativa de mejora considerada importante, además de proporcionar una idea clara del valor ganado por la organización a través de estos cambios o iniciativas de mejora a través de diferentes perspectivas.

El enfoque clásico de medida de desempeño de las organizaciones está centrado en resultados financieros y contables. El enfoque que propone el Balanced Scorecard en cambio, ofrece cuatro perspectivas diferentes, perspectivas que a su vez están relacionadas y ayudan a dar una mejor idea de la situación real de una organización.

Se incluyen los requerimientos tecnológicos para hacer posible implementación de las iniciativas de mejora en los principales procesos de los servicios ofrecidos por la organización estudiada y para la captura de la información para las mediciones o indicadores que requiere el modelo.

Dentro del alcance de este estudio, mostramos comparaciones de resultados, para mostrar el antes y el después de la aplicación de los conceptos teóricos del Balanced Scorecard como herramienta de gestión.

Palabras claves: procesos, seguros, tecnología de información, cuadro de mando integral, balanced scorecard, departamento de beneficios, seguros de vida.